



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

**Contrato N°**  
**P350221**  
**ADJUDICACIÓN DIRECTA**  
**AA-019GYR019-N39-2013**

Contrato para la prestación del servicio para el curso de capacitación denominado Excelencia en el Servicio y Atención Telefónica II, que celebran por una parte, el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **MTRO. JOSÉ ANTONIO SALAZAR ANDREU**, en su carácter de **Representante Legal**, y por la otra, la sociedad denominada **ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.**, en lo subsiguiente "**EL PROVEEDOR**", representada por el **C. EDGAR CHICUREL HELBING**, en su carácter de **Administrador Único**, a quienes en forma conjunta se les denominará "**LAS PARTES**"; al tenor de las declaraciones y cláusulas siguientes:

**DECLARACIONES**

**I.- "EL INSTITUTO"**, declara por conducto de su Representante Legal que:

**I.1.-** Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4 y 5 de la Ley del Seguro Social.

**I.2.-** Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251 fracción IV de la Ley del Seguro Social.

**I.3.-** El Mtro. José Antonio Salazar Andreu, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que le fue conferido en la Escritura Pública número 67,080 de fecha 20 de mayo de 2013, otorgada ante la fe del Lic. Ángel Gilberto Adame López, Notario Público número 233 del Distrito Federal y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

**I.4.-** El Mtro. Manuel Cavazos Melo, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística de "**EL INSTITUTO**", interviene como Área Contratante en el Procedimiento del cual se deriva el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en los artículos 2 fracción I del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 69 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, numerales 22 primer párrafo y 33 fracción I de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a sus funciones establecidas en el numeral 8.1.2.3.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración y Evaluación de Delegaciones y de acuerdo al numeral 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Página 1 de 14

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°  
**P350221**  
ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

**1.5.-** La Lic. Marisol Martínez Díaz, Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación, interviene en la firma del presente instrumento jurídico como Área Técnica, en el procedimiento del cual se deriva este contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 fracción III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numerales 22 segundo párrafo y 35 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**1.6.-** La Lic. Claudia Zetina Pérez, Titular de la Coordinación Técnica de Atención y Orientación, interviene como Área Requiriente, en el procedimiento del cual se deriva este contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numerales 26 primer párrafo de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y 4.2.6.1 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**1.7.-** El C. Heriberto Carmona Rodríguez, Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica, interviene como Administrador del presente instrumento jurídico, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este contrato, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numerales 22 último párrafo y 35 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, 4.2.6.1 y 4.3 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**1.8.-** Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del servicio para el curso de capacitación denominado Excelencia en el Servicio y Atención Telefónica II, solicitado por la Titular de la Coordinación Técnica de Atención y Orientación.

**1.9.-** Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número de cuenta 42060257 de conformidad con los Dictámenes de Disponibilidad Presupuestal Previos con números de folio 0000259603-2013 y 0000289421-2013 de fechas 24 de mayo y 4 de junio de 2013, respectivamente, emitidos por el Titular de la División de Presupuesto de la Coordinación de Presupuesto e Información Programática, mismos que se agregan al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

**1.10.-** El presente contrato fue adjudicado a **"EL PROVEEDOR"** mediante el Procedimiento de Adjudicación Directa número **AA-019GYR019-N39-2013**, con fundamento en los artículos 134

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 2 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°

P350221

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 42 y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y demás disposiciones aplicables en la materia.

I.11.- Con fecha 19 de junio de 2013, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, emitió Acta de Adjudicación del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede, resultando adjudicado **"EL PROVEEDOR"** con el servicio que se detalla en el Acta de Adjudicación incluida en el **Anexo 3 (tres)** de este contrato.

I.12.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81 fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido de la solicitud de cotización y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

I.13.- Señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle Durango número 291, P.H., Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, México, Distrito Federal.

II.- **"EL PROVEEDOR"**, declara por conducto de su Administrador Único que:

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 13,962 de fecha 09 de junio de 2003, otorgada ante la fe del Lic. Marco Antonio Ruiz Aguirre, Titular de la Notaria Pública número 229 del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 308155 de fecha 24 de julio de 2003.

II.2.- Se encuentra representada para la celebración de este contrato por el C. Edgar Chicurel Helbing, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 13,962 de fecha 09 de junio de 2003, otorgada ante la fe del Lic. Marco Antonio Ruiz Aguirre, Titular de la Notaria Pública número 229 del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 308155 de fecha 24 de julio de 2003, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades en estructurar programas de capacitación y adiestramiento de personal, así como la impartición de cursos y/o seminarios dentro del país y en el extranjero; la prestación de servicios de asesoría y en general de servicios periféricos para la celebración de los eventos arriba mencionados, para lo cual podrá alquilar aulas y salas para la implantación de cursos y eventos.

II.4.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes **ZPC-030610-JRA**.

Página 3 de 14

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°

P350221

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

**II.5.-** Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**II.6.-** Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"** en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"**, se obliga a proporcionar la información que en su momento se requiera, relativa al presente contrato.

**II.7.-** Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae por medio de este instrumento legal.

**II.8.-** Señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la Calle Nayarit número 22, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, México, Distrito Federal, teléfono 5264-7026 ext. 121 y fax: 5262-7026 ext. 136, correo electrónico zacsontraining@zacson.net.

Hechas las declaraciones anteriores, **"LAS PARTES"** convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** **"EL INSTITUTO"** se obliga a contratar de **"EL PROVEEDOR"** y éste se obliga a la prestación del servicio para el curso de capacitación denominado Excelencia en el Servicio y Atención Telefónica II, cuyas características y especificaciones se describen en el **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico.

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** **"EL INSTITUTO"** se obliga a cubrir a **"EL PROVEEDOR"** como contraprestación por el servicio objeto del presente instrumento jurídico, la cantidad total de **\$32,200.00 (TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

**"LAS PARTES"** convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, de acuerdo a los precios unitarios pactados, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

**TERCERA.- FORMA DE PAGO.-** El pago se realizará en una sola exhibición dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de la factura por parte de **"EL PROVEEDOR"** en la División de Trámite de Erogaciones, ubicada en la calle de Gobernador Tiburcio Montiel número 15 (esq. con Gómez Pedraza), Colonia San Miguel Chapultepec,

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 4 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°

P350221

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11850, México, Distrito Federal, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 13:00 horas. La factura se presentará en original y copia reuniendo los requisitos fiscales establecidos por la ley en la materia y en la que se indique el servicio prestado, número de **"EL PROVEEDOR"**, número de contrato y número de fianza.

Previo a la entrega de la factura al Área de Finanzas, el Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica, validará y firmará el servicio prestado, así como sellar la afectación presupuestaria que corresponda. Para su pago **"EL PROVEEDOR"** deberá anexar copia del presente contrato.

Dicha factura deberá elaborarse a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.) IMS-421231-I45, con domicilio en Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, México, Distrito Federal.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su factura con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en el artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones no se computará dentro de los **20 (veinte)** días naturales estipulados para el pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico intrabancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación, a menos que **"EL PROVEEDOR"** acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

**"EL PROVEEDOR"** acepta que **"EL INSTITUTO"** le efectúe el pago a través de transferencia electrónica, para tal efecto proporcionará el número de cuenta, Clabe, Banco y Sucursal, a nombre de **"EL PROVEEDOR"**.

El pago se depositará en la fecha programada para tal efecto, si la cuenta bancaria de **"EL PROVEEDOR"** está contratada con BANAMEX, S.A., BANORTE, S.A., HSBC, S.A., SANTANDER, S.A. o SCOTIABANK INVERLAT, S.A., si la cuenta pertenece a un Banco distinto a los mencionados, **"EL INSTITUTO"** realizará la instrucción de pago en la fecha programada, y su aplicación se llevará a cabo el día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

Anexo a la solicitud de pago electrónico (intrabancario o interbancario) **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar original y copia de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y le serán devueltos en el mismo acto a **"EL PROVEEDOR"**.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 5 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°

P350221

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

Asimismo, **"EL INSTITUTO"** podrá aceptar de **"EL PROVEEDOR"**, que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, que éstas se apliquen por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social.

**"EL PROVEEDOR"** para efectos de transferir los derechos de cobro deberá contar con el consentimiento de **"EL INSTITUTO"**, para lo cual deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"**, con un mínimo de **5 (cinco)** días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión. El mismo procedimiento aplicará en el caso de que **"EL PROVEEDOR"** celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"**, reciba pagos en exceso, deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL INSTITUTO"**.

El pago del servicio quedará condicionado proporcionalmente, al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

**CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** El servicio para el curso de capacitación denominado Excelencia en el Servicio y Atención Telefónica II, se realizará conforme a lo señalado en el Anexo Técnico, que se integra en el **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico.

**PLAZO.-** El curso mencionado en el párrafo que antecede iniciará a partir del día 20 de junio y concluirá el 27 de junio de 2013.

**LUGAR.-** El curso se impartirá en el edificio ubicado en Paseo de la Reforma número 476 planta baja, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, México, Distrito Federal, los días 20, 21, 24, 26 y 27 de junio en la sala 3 y el 25 de junio en la sala 1.

**CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** El curso está dirigido al personal adscrito a la División de Atención Ciudadana perteneciente a la Coordinación Técnica de Atención y Orientación de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente, de acuerdo al programa establecido en el Anexo Técnico que se integra al presente contrato como **Anexo 2 (dos)**.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 6 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°

P350221

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

**Participantes:** 28 personas.

Los 28 participantes, se integrarán en 3 (tres) grupos, durante 6 días hábiles, de 2 (dos) horas cada día, dando un total de 36 (treinta y seis) horas, quedando como sigue:

- Un grupo de 10 (diez) personas de 9:30 a 11:30 horas, durante 6 (seis) días.
- Un grupo de 10 (diez) personas de 11:30 a 13:30 horas, durante 6 (seis) días.
- Un grupo de 08 (ocho) personas de 13:30 a 15:30 horas, durante 6 (seis) días.

**CONSTANCIA DE ENTREGA.-** La Dirección Jurídica a través del Departamento Administrativo, levantará un Acta, mediante la cual se hará constar el cumplimiento de la impartición del curso.

**ENTREGABLES:**

- El primer día de la impartición del curso, **"EL PROVEEDOR"** entregará el Manual integrado por los contenidos del curso, para cada uno de los participantes, impreso y engargolado.
- El último día de la impartición del curso, **"EL PROVEEDOR"** entregará los reconocimientos para cada uno de los participantes.
- El último día de la impartición del curso, **"EL PROVEEDOR"** entregará el reporte grupal de resultados.

**MECANISMOS DE EVALUACIÓN:**

Desde el inicio del curso, hasta el final del mismo, habrá un monitor por parte de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación, quien:

- Supervisará que el curso se imparta en tiempo y forma.
- Aplicará a los participantes una evaluación del instructor/curso.

**QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES"** convienen en que la vigencia del presente contrato comprenderá a partir de la fecha de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2013.

**SEXTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- "EL PROVEEDOR"** se obliga a no ceder en forma parcial ni total, a favor de cualquier otra persona física o moral, los derechos y obligaciones que se deriven de este contrato, a excepción de los derechos de cobro, debiendo en este caso, solicitar por escrito el consentimiento de **"EL INSTITUTO"**, para tal efecto.

**"EL PROVEEDOR"**, deberá presentar la solicitud correspondiente dentro de los 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, a la que deberá adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe transfiere, y demás documentos sustantivos de dicha transferencia, lo cual será necesario para efectuar el pago correspondiente.

Página 7 de 14

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°

P350221

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por **"EL PROVEEDOR"** se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.-** **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, se lleguen a causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**OCTAVA.- IMPUESTOS Y/O DERECHOS.-** Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"** conforme a la legislación aplicable en la materia.

**"EL INSTITUTO"** sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

**NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.-** **"EL PROVEEDOR"** se obliga para con **"EL INSTITUTO"**, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

Por lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de **"EL INSTITUTO"** por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico a **"EL PROVEEDOR"**, para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de **"EL INSTITUTO"** de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

**DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.-** **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar, dentro de un plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la firma de este instrumento jurídico, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas a favor del **"Instituto Mexicano del Seguro Social"**, por un monto equivalente al 10% (diez por ciento) sobre el importe total

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 8 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°

P350221

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

**"EL PROVEEDOR"** queda obligado a entregar a **"EL INSTITUTO"** la póliza de fianza apegándose al formato que se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (cuatro) "Formato para Fianza de Cumplimiento de Contrato"**, en la División de Contratos, sita en la calle de Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, México, Distrito Federal.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** una vez que **"EL INSTITUTO"** le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a **"EL PROVEEDOR"**, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

No obstante lo anterior, en el presente contrato cuyo monto es menor a 600 (seiscientos) días de Salario Mínimo Diario General Vigente en el Distrito Federal, **"EL PROVEEDOR"** podrá presentar la garantía de cumplimiento dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma de este instrumento jurídico, mediante cheque certificado, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total de este instrumento jurídico, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, a favor de **"EL INSTITUTO"**, siendo necesario considerar lo siguiente:

- I. El cheque debe expedirse a nombre del "Instituto Mexicano del Seguro Social".
- II. Dicho cheque deberá ser resguardado, a título de garantía, por **"EL INSTITUTO"**.
- III. El cheque será devuelto a solicitud, por escrito de **"EL PROVEEDOR"**, el segundo día hábil posterior a que **"EL INSTITUTO"** constate el cumplimiento del contrato, previa validación del Área Usaria.

En este caso, la verificación de cumplimiento del contrato por parte de **"EL INSTITUTO"** deberá hacerse a más tardar el tercer día hábil posterior a aquel en que **"EL PROVEEDOR"** dé aviso de la entrega de la terminación del servicio, objeto del presente contrato.

**DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.-** **"EL INSTITUTO"** llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento del presente contrato en los casos siguientes:

- a) Se rescinda administrativamente este contrato.
- b) Durante la vigencia del presente contrato se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior de los servicios prestados, en comparación con los ofertados.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 9 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°

P350221

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al presente contrato, no entregue "**EL PROVEEDOR**" en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento jurídico, en la Cláusula Décima.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

De conformidad con el artículo 81 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento, se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

**DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** "**EL INSTITUTO**" aplicará una pena convencional por cada día de atraso en la prestación del servicio, por el equivalente al 2.5% (dos punto cinco por ciento), sobre el valor total de lo incumplido, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), conforme a lo siguiente:

- Cuando "**EL PROVEEDOR**" no preste el servicio conforme a lo señalado en la Cláusula Cuarta del presente instrumento jurídico. En este supuesto la aplicación de la pena convencional podrá ser hasta por un máximo de cuatro días como prestación del servicio con atraso.

La pena convencional por atraso se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor del servicio prestado con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida de que se trate. La suma de todas las penas convencionales aplicadas a "**EL PROVEEDOR**" no deberá exceder el importe de dicha garantía.

"**EL INSTITUTO**" descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deberá cubrir a "**EL PROVEEDOR**".

Conforme a lo previsto en el artículo 96 último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, a cargo de "**EL INSTITUTO**".

**DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "**EL INSTITUTO**" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurren razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a "**EL INSTITUTO**" o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 10 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°

P350221

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

En estos casos **"EL INSTITUTO"** reembolsará a **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

**DÉCIMA CUARTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.-** **"EL INSTITUTO"** podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en cualquiera de las causales que de manera enunciativa más no limitativa se señalan a continuación:

- a) Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, dentro del término de diez días naturales posteriores a la firma del mismo.
- b) Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
- c) Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
- d) Cuando se compruebe que **"EL PROVEEDOR"** haya prestado el servicio con descripciones y características distintas a las pactadas.
- e) Cuando **"EL PROVEEDOR"** transmita total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.
- f) Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
- g) Cuando de manera reiterativa y constante, **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte de **"EL INSTITUTO"** con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona a **"EL INSTITUTO"** y con ello se afecten los intereses del mismo.
- h) Cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA QUINTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.-** **"EL INSTITUTO"**, en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando **"EL PROVEEDOR"**, incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°

P350221

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

- a) Si **"EL INSTITUTO"**, considera que **"EL PROVEEDOR"**, ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"**, de forma indubitante por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de **5 (cinco)** días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, dentro de los **15 (quince)** días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda el presente contrato, **"EL INSTITUTO"**, no aplicará las penas convencionales, ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

En caso de que **"EL INSTITUTO"**, determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los **20 (veinte)** días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"**, por concepto de los servicios prestados por **"EL PROVEEDOR"**, hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL INSTITUTO"**, bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este contrato, **"EL PROVEEDOR"**, presta los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"**, por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

**"EL INSTITUTO"**, podrá determinar no dar por rescindido el presente contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"EL INSTITUTO"**, elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido el presente contrato, **"EL INSTITUTO"**, establecerá de conformidad con **"EL PROVEEDOR"**, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 12 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°  
**P350221**  
ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"**, subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA SEXTA.- RELACIÓN LABORAL.-** **"EL PROVEEDOR"**, se constituye como único patrón del personal que ocupe para proporcionar los servicios para el cumplimiento del presente contrato, en los términos del artículo 10 de la Ley Federal del Trabajo, sin reserva de lo dispuesto por el artículo 132 del mismo ordenamiento legal, quedando totalmente a su cargo todas las obligaciones que deriven de las relaciones laborales, contractuales y fiscales con sus trabajadores; por lo que cada una de **"LAS PARTES"**, es el único responsable de las violaciones que en virtud de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social se deriven frente a su personal, liberando a la otra parte de cualquier responsabilidad solidaria y reclamación que hagan sus trabajadores al respecto.

Por lo tanto, **"EL INSTITUTO"**, bajo ninguna circunstancia podrá ser considerado como patrón sustituto o solidario, ni tendrá ninguna responsabilidad u obligación, así como tampoco podrá considerarse intermediario de **"EL PROVEEDOR"**.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- MODIFICACIONES.-** De conformidad con lo establecido en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá celebrar por escrito convenio modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA OCTAVA.- RELACIÓN DE ANEXOS.-** Los anexos que se relacionan a continuación, forman parte integrante del presente contrato:

- Anexo 1 (uno)** "Dictámenes de Disponibilidad Presupuestal Previos"
- Anexo 2 (dos)** "Anexo Técnico"
- Anexo 3 (tres)** "Propuesta Técnica-Económica y Acta de Adjudicación"
- Anexo 4 (cuatro)** "Formato para Fianza de Cumplimiento de Contrato"

**DÉCIMA NOVENA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.-** **"LAS PARTES"** se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las disposiciones administrativas aplicables en la materia.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y**  
**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

**Contrato N°**  
**P350221**  
**ADJUDICACIÓN DIRECTA**  
**AA-019GYR019-N39-2013**

**VIGÉSIMA.- JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, "**LAS PARTES**" se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas "**LAS PARTES**" del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día **20 de junio de 2013**, quedando un ejemplar en poder de "**EL PROVEEDOR**" y los restantes en poder de "**EL INSTITUTO**".

**"EL INSTITUTO"**  
**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

  
**MTRO. JOSÉ ANTONIO SALAZAR ANDREU**  
Representante Legal

**ÁREA CONTRATANTE**

  
**MTRO. MANUEL CAVAZOS MELO**  
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística

**ÁREA REQUERENTE**

  
**LIC. CLAUDIA ZETINA PÉREZ**  
Titular de la Coordinación Técnica de Atención y Orientación

**"EL PROVEEDOR"**  
**ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y**  
**CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.**

  
**C. EDGAR CHICUREL HELBING**  
Administrador Único

**ADMINISTRADOR DEL**  
**CONTRATO**

  
**C. HERIBERTO CARMONA RODRÍGUEZ**  
Titular del Departamento Administrativo de la Dirección Jurídica

**ÁREA TÉCNICA**

  
**LIC. MARISOL MARTÍNEZ DÍAZ**  
Titular de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación

Las firmas que anteceden, forman parte del Contrato número P350221, celebrado entre el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** y la empresa denominada **ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.**, de fecha 20 de junio de 2013.

**CIGG/EM/LGJP**

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 14 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES**  
**Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

**Contrato N°**  
**P350221**

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

## **ANEXO 1 (UNO)**

**“DICTAMENES DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL  
PREVIOS”**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 03 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



## INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS  
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA  
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

000013

FOLIO: 0000259603-2013

☐ Dictamen de Inversión☒ Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

400000 Direccion Juridica

Concepto:

OFICIO No. 810 DEL 21/05/2013, PARA EL CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO "EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFONICA II".

Fecha Elaboración:

24/05/2013

Total Comprometido (en pesos):

\$ 33,900.00

Cuenta: 42060257

CUOTAS P/CAPACITACION EXTERNA

Unidad de Información: 099001

Centro de Costos: 460000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos):

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	23.6	10.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

DISPONIBLE (en miles de pesos):

0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Armando Rivera Téllez

Titular de la División de Presupuesto

DÍA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No.

ANEXOS

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS):

DIVISION DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO  
E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA

DIVISION DE  
PRESUPUESTO  
CERTIFICACION  
PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001





## INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS  
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA  
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

000014

FOLIO: 0000289421-2013

☐ Dictamen de Inversión☒ Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

400000 Direccion Juridica

Concepto:

OFICIO No. 0909 DEL 04/06/2013, POR EL CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO "EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA II".

Fecha de Elaboración:

04/06/2013

Total Comprometido (en pesos):

\$ 3,500.00

Cuenta: 42060257

CUOTAS P/CAPACITACION EXTERNA

Unidad de Información: 099001

Centro de Costos: 460000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	314.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8º, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Armando Rivera Téllez

Titular de la División de Presupuesto

DÍA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No.

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS):

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO  
E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA  
DIVISION DE  
PRESUPUESTO  
CERTIFICACION  
PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES  
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°  
**P350221**

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

## **ANEXO 2 (DOS)**

**“ANEXO TÉCNICO”**

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **05** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

## ANEXO TÉCNICO

### PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO "EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA II"

000009

#### JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, el conocimiento se construye de manera significativa. Razón por la cual, no es suficiente unos años de formación para desempeñarse de por vida en alguna labor. Hoy, se debe tener una actitud de aprendizaje continuo. Además, se debe desarrollar la percepción para estar alertas y atentos a la cantidad de información que circula por diferentes canales.

La Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente consciente de la relevancia que tiene el desarrollo y reforzamiento de conocimientos, habilidades y actitudes de su personal, conducidos a fortalecer la recepción, atención, orientación, gestión e información, promueve la capacitación continua con la finalidad de que se obtengan herramientas para realizar su trabajo de la mejor manera en beneficio de los derechohabientes y usuarios.

Por lo anterior, se requiere que el personal de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente de Nivel Central, identifique, valore y practique los elementos claves y necesarios en toda etiqueta profesional, mejorando con esto la impresión que tienen los usuarios de la Institución.

#### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere un curso dirigido a personal adscrito a la División de Atención Ciudadana perteneciente a la Coordinación Técnica de Atención y Orientación de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

**Modalidad:** Curso presencial.

**Metodología:** El proceso de enseñanza-aprendizaje a utilizar es 50% teórico y 50% práctico.

**Participantes:** 28 personas.

**Desarrollo:** Los 28 participantes se integrarán en tres grupos, durante 6 días hábiles, de dos horas cada día de la manera siguiente:

- Grupo 1 de 10 personas de 9:30 a 11:30 horas
- Grupo 2 de 10 personas de 11:30 a 13:30 horas
- Grupo 3 de 8 personas de 13:30 a 15:30 horas

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

**Duración:** 36 horas por los tres grupos.

000008

**Lugar:** El curso se realizará los días 20, 21, 24, 26 y 27 de junio de 2013 en la sala 3 y el 25 de junio de 2013 en la sala 1, ubicadas en la planta baja del Edificio Reforma No. 476; Col. Juárez; Delegación Cuauhtémoc; C.P. 06600.

**Fecha:** El curso se impartirá del 20 al 27 de junio de 2013.

**Recursos Humanos:** Un instructor.

**Perfil del recurso humano:** El proveedor, deberá presentar el currículum del instructor, al momento de entregar la propuesta.

**Recursos materiales:**

- ✓ El instructor deberá contar con proyector, laptop, y en su caso, cable VGA para pantalla plana. Material didáctico que requiera para el desarrollo del curso como presentación en "Power Point", hojas blancas tamaño carta, plumones para pizarrón blanco, hojas para rotafolio de ser necesario.
- ✓ El Instituto proporcionará el aula y pizarrón blanco.
- ✓ El aula cuenta con una mesa ovalada y sillas con un aforo para 20 personas sentadas.

**Entregables:**

- ✓ El primer día de la impartición del curso, el proveedor entregará el manual integrado por los contenidos del curso para cada uno de los participantes, impreso y engargolado.
- ✓ El último día de la impartición del curso, el proveedor entregará los reconocimientos para cada uno de los participantes.
- ✓ El último día de la impartición del curso, el proveedor entregará el reporte grupal de resultados.

**Mecanismos de evaluación:**

Desde el inicio del curso, hasta el final del mismo, habrá un monitor por parte de la División de Formación Estratégica en Atención y Orientación, quien:

- ✓ Supervisará que el curso se imparta en tiempo y forma.
- ✓ Aplicará a los participantes una evaluación del instructor/curso.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



## DESARROLLO DEL CURSO

000007

### Objetivo general del curso:

Identificar, valorar y practicar los elementos claves y necesarios en toda etiqueta profesional, mejorando con esto la impresión que tienen los usuarios de la Institución.

### Resultados esperados:

Al finalizar el curso, los participantes podrán:

- Identificar las reglas necesarias para una etiqueta telefónica de excelencia.
- Valorar la importancia del trabajo telefónico con el usuario como ejecutivo en el Centro de Contacto.
- Sensibilizar y reconocer los errores comunes que se deben evitar como ejecutivo en el Centro de Contacto.

### Temario:

#### 1. MANEJO DE LA VOZ AL TELÉFONO

- 1.1 La respiración: principio básico de la voz
- 1.2 Elementos para la producción de voz

#### 2. EL VOCABULARIO

- 2.1 Sustitución de frases negativas por positivas
- 2.2 Vocabulario profesional

#### 3. ETIQUETA TELEFÓNICA

- 3.1 Definición
- 3.2 Tips para tener excelente atención telefónica

#### 4. ESCUCHAR ACTIVAMENTE

- 4.1 Técnicas para escuchar adecuadamente

#### 5. REGLAS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 5.1 Personalizar la llamada
- 5.2 Tiempos de espera
- 5.3 La estructura del saludo

#### 6. INTERACCIÓN CON EL USUARIO

- 6.1 Ubíquelo
- 6.2 Volvemos a presentarnos
- 6.3 Expresa la relación
- 6.4 Ofrezca ayuda
- 6.5 Evitemos deformar la información

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

70  
AÑOS  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

000006

**7. CHAT – UN MEDIO DE COMUNICACIÓN EFICAZ**

- 7.1 Definición
- 7.2 Cuando es válido ocupar el chat
- 7.3 Reglas y protocolo


**8. EVITEMOS EN LA LLAMADA**

- 8.1 Recomendaciones finales

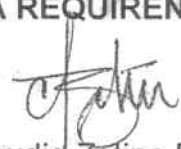
**COTIZACIÓN**

Cotizar 36 horas de capacitación, en tres grupos de dos horas cada día, durante seis días hábiles.

**ÁREA TÉCNICA**

  
Mtra. Alina Gómez Ramos  
Titular de la División de Formación  
Estratégica en Atención y Orientación  
Coordinación Técnica de Atención  
y Orientación

**ÁREA REQUERENTE**

  
Lic. Claudia Zetina Pérez  
Titular de la Coordinación  
Técnica de Atención y Orientación  
Coordinación de Atención a Quejas  
y Orientación al Derechohabiente

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

  
Heriberto Carmona Rodríguez  
Titular del Departamento Administrativo  
Dirección Jurídica

Fecha de emisión

20 de mayo de 2013

AGR/HCR/JNF/BOLG/DSGR

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

**70**  
**AÑOS**  
  
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES  
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°  
**P350221**

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

## **ANEXO 3 (TRES)**

**"PROPUESTA TÉCNICO-ECONÓMICA Y ACTA DE  
ADJUDICACIÓN"**

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **09** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

México, D.F., a 20 de mayo de 2013


**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

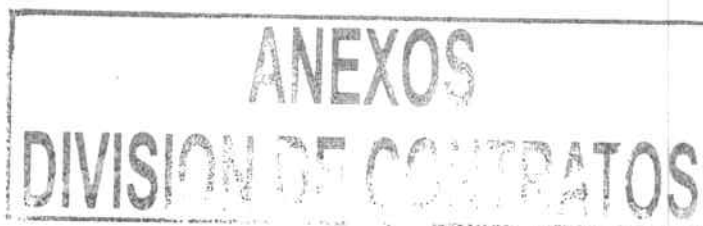
**Presente:**

**ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S. A. DE C. V.**, presenta la propuesta académica y económica para el curso: **"EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA II"**, de acuerdo a los requisitos y especificaciones expuestos por el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, misma que responde a los contenidos y requerimientos señalados; y que en su momento fueron expuestos para tal efecto.

Agradeciendo su atención me reitero a sus órdenes.

Atentamente,

  
Edgar Chicurel Helbing  
Director General  
Zacson Training  
5264 7026





**NOMBRE DEL CURSO:** EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA II

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere un curso dirigido a personal adscrito a la División de Atención Ciudadana perteneciente a la Coordinación Técnica de Atención y Orientación de la Coordinación de Atención a Quejas y Orientación al Derechohabiente.

**Modalidad:** Curso presencial.

**Metodología:** El proceso de enseñanza-aprendizaje a utilizar es 50% teórico y 50% práctico.

**Participantes:** 28 personas.

**Desarrollo:** Los 28 participantes, se integrarán en tres grupos, durante 6 días hábiles de dos horas cada día de la manera siguiente:

- Grupo 1 de 10 personas de 9:30 a 11:30 horas
- Grupo 2 de 10 personas de 11:30 a 13:30 horas
- Grupo 3 de 8 personas de 13:30 a 15:30 horas

**Duración:** 36 horas por los tres grupos.

**Lugar:** El curso se realizará los días 20, 21, 24, 26 y 27 de junio de 2013 en la sala 3 y el 25 de junio de 2013 en la sala 1, ubicadas en la planta baja del Edificio Reforma No. 476; Col. Juárez; Delegación Cuauhtémoc; C.P. 06600.

**Fecha:** El curso se impartirá del 20 al 27 de junio de 2013.

**Recursos Humanos:** Un instructor.

**Perfil del recurso humano:** El proveedor, deberá presentar el currículum del instructor, al momento de entregar la propuesta.



000059

**Recursos materiales:**

- ✓ El instructor deberá contar con proyector, laptop, y en su caso, cable VGA para pantalla plana. Material didáctico que requiera para el desarrollo del curso como presentación en "Power Point", hojas blancas tamaño carta, plumones para pizarrón blanco, hojas para rotafolio de ser necesario.
- ✓ El Instituto proporcionará el aula y pizarrón blanco.
- ✓ El aula cuenta con una mesa ovalada y sillas con un aforo para 20 personas sentadas.

**Entregables:**

- ✓ El primer día de la impartición del curso, el proveedor entregará el manual integrado por los contenidos del curso para cada uno de los participantes, impreso y engargolado.
- ✓ El último día de la impartición del curso, el proveedor entregará los reconocimientos para cada uno de los participantes.
- ✓ El último día de la impartición del curso, el proveedor entregará el reporte grupal de resultados.

**Mecanismos de evaluación:**

- ✓ **Prueba escrita al iniciar el curso.** Actividad inicial para primera sesión de trabajo. En aula los participantes resolverán un test para detectar fortalezas y áreas de oportunidad.
- ✓ **Prueba escrita al finalizar el curso en aula.** Actividad de cierre en la última sesión de trabajo. En aula los participantes resolverán un test para medir el avance del aprendizaje del curso.

**DESARROLLO DEL CURSO****Objetivo general del curso:**

Identificar, valorar y practicar los elementos claves y necesarios en toda etiqueta profesional, mejorando con esto la impresión que tienen los usuarios de la institución.



## Resultados esperados:

Al finalizar el curso, los participantes podrán:

- Identificar las reglas necesarias para una etiqueta telefónica de excelencia.
- Valorar la importancia del trabajo telefónico con el usuario como ejecutivo en el Centro de Contacto.
- Sensibilizar y reconocer los errores comunes que se deben evitar como ejecutivo en el Centro de Contacto.

## Temario:

### 1. MANEJO DE LA VOZ AL TELÉFONO

- 1.1. La respiración: principio básico de la voz
- 1.2. Elementos para la producción de voz

### 2. EL VOCABULARIO

- 2.1. Sustitución de frases negativas por positivas
- 2.2. Vocabulario profesional

### 3. ETIQUETA TELEFÓNICA

- 3.1. Definición
- 3.2. Tips para tener excelente atención telefónica

### 4. ESCUCHAR ACTIVAMENTE

- 4.1. Técnicas para escuchar adecuadamente

### 5. REGLAS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 5.1. Personalizar la llamada
- 5.2. Tiempos de espera
- 5.3. La estructura del saludo

### 6. INTERACCIÓN CON EL USUARIO

- 6.1. Ubíquelo
- 6.2. Volvemos a presentarnos
- 6.3. Expresa la relación
- 6.4. Ofrezca ayuda
- 6.5. Evitemos deformar la información

**ANEXOS**  
**REVISIÓN DE CONTRATOS**

## 7. CHAT – UN MEDIO DE COMUNICACIÓN EFICAZ

- 7.1. Definición
- 7.2. Cuando es válido ocupar el chat
- 7.3. Reglas y protocolo

## 8. EVITEMOS EN LA LLAMADA

- 8.1. Recomendaciones finales

## COTIZACIÓN

A continuación el desglose del costo del presente programa de capacitación para 3 grupos:

Dos grupos de 10 participantes y un grupo de 8 participantes.

- Subtotal: \$ 32,200.00
- IVA: \$ 5,152.00
- Total con IVA: \$ 37,352.00

(TREINTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS 00/100 M.N.)

## VIGENCIA

La presente propuesta tiene una vigencia al 31 de diciembre del año 2013 a partir de la presentación de la misma.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA  
PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. AA-019GYR019-N39-2013  
AL AMPARO DEL ARTÍCULO 42 DE LA LAASSP

000087

"2013, Año de la Lealtad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano"

ACTA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA **AA-019GYR019-N39-2013** QUE EFECTÚA LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, PARA LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO **"EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA II"** CON LA EMPRESA **ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.**, LA VIGENCIA DEL SERVICIO SERÁ DEL 20 AL 27 DE JUNIO DE 2013.

-----**ANTECEDENTES**-----

**PRIMERO.-** MEDIANTE OFICIO NO. 0952174010/0945 DE FECHA 07 DE JUNIO DE 2013, EL C. HERIBERTO CARMONA RODRÍGUEZ, TITULAR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA, SOLICITÓ LA CONTRATACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO **"EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA II"**, ADJUNTANDO PARA ELLO:

- ✓ OFICIO DE REQUERIMIENTO DEL ÁREA USUARIA.
- ✓ ANEXO TÉCNICO.
- ✓ TÉRMINOS Y CONDICIONES.
- ✓ CRITERIOS DEL ARTÍCULO 40 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (LAASSP).
- ✓ DICTÁMENES DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIOS.
- ✓ PROPUESTA TÉCNICA-ECONÓMICA DEL PROVEEDOR ADJUDICADO.
- ✓ COTIZACIONES DE PROVEEDORES/ESTUDIO DE MERCADO.
- ✓ ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD DEL PROVEEDOR DE NO SE ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LAASSP.

**SEGUNDO.-** CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y LOS ARTÍCULOS 26 FRACCIÓN III, 42 Y 45 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (LAASSP), LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, LLEVA A CABO LA PRESENTE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. **AA-019GYR019-N39-2013**.

-----**DESARROLLO DEL EVENTO**-----

**PRIMERO.-** EN LA CIUDAD DE MÉXICO, SIENDO LAS DIEZ HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DÍA DIECINUEVE DE JUNIO DE DOS MIL TRECE, SE REUNIERON EN LA SALA DE JUNTAS DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, UBICADA EN LA CALLE DURANGO No. 291, QUINTO PISO, COLONIA ROMA NORTE, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, EL **MTRO. MANUEL CAVAZOS MELO**, TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, DEPENDIENTE DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS DE ESTE INSTITUTO, QUIEN PRESIDE ESTE EVENTO DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 33 FRACCIÓN I DE LAS POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, DESIGNADO MEDIANTE OFICIO NO. 095384611400/2674, SUSCRITO POR EL LIC. JUAN ROGELIO GUTIÉRREZ CASTILLO, TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS, PROCEDIÓ A HACER LA PRESENTACIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PRESENTES QUE AL FINAL SE ENLISTAN, RUBRICAN Y FIRMAN CON OBJETO DE LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NÚMERO **AA-019GYR019-N39-2013**, CON LA PARTICIPACIÓN DEL C. JOSÉ DE JESÚS NOYOLA FUENTES, REPRESENTANTE DEL ÁREA REQUERENTE.





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA  
PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. AA-019GYR019-N39-2013  
AL AMPARO DEL ARTÍCULO 42 DE LA LAASSP

000086

**SEGUNDO.-** DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 42 DE LA LAASSP Y UNA VEZ ANALIZADAS LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS A FIN DE QUE SE OFERTEN PRECIOS ACEPTABLES PARA EL INSTITUTO, VERIFICANDO QUE EL IMPORTE OFERTADO SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS DICTAMENES DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL AUTORIZADOS, SE DETERMINA ADJUDICAR A LA EMPRESA **ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.** DE LA SIGUIENTE FORMA: -----

**ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.,** -----

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	GRUPOS	PARTICIPANTES	HORAS DEL CURSO	COSTO SIN IVA	IVA	TOTAL CON IVA.
CURSO DE CAPACITACIÓN DENOMINADO "EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN TELEFÓNICA II"	3	28	36	\$32,200.00	\$5,152.00	\$37,352.00

**TERCERO.-** EL MONTO ADJUDICADO ES POR LA CANTIDAD DE **\$32,200.00** (TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), ANTES DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO. -----

**CUARTO.-** LA VIGENCIA DEL SERVICIO SERÁ DEL 20 AL 27 DE JUNIO DE 2013. -----

**QUINTO.-** LA VIGENCIA DEL CONTRATO SE ESTABLECERÁ A PARTIR DE SU FIRMA Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013. -----

**SEXTO.-** CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 45 DE LA LAASSP, SE HACE DEL CONOCIMIENTO AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA ADJUDICADA QUE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO LAS CONDICIONES DE PAGO, SE EFECTUARÁN CONFORME A LOS "TÉRMINOS Y CONDICIONES Y ANEXO TÉCNICO" QUE SIRVIERON DE BASE PARA LA ELABORACIÓN DE SU PROPUESTA. -----

**SÉPTIMO.-** SE HACE DEL CONOCIMIENTO A LA EMPRESA ADJUDICADA, QUE PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO DEBERÁ DE **ENTREGAR COPIA Y PRESENTAR ORIGINAL** PARA COTEJO DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS: -----

- ACTA CONSTITUTIVA Y EN SU CASO MODIFICACIONES A LA MISMA.
- COMPROBANTE DE DOMICILIO.
- PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- DE ACUERDO A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 32D, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, PUBLICADO EL 28 DE DICIEMBRE DE 2012, LA EMPRESA ADJUDICADA DEBERÁ PRESENTAR ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE REALIZÓ ANTE EL SAT LA SOLICITUD DE OPINIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS Y REQUERIDOS POR EL SAT.

**OCTAVO.-** SE LE NOTIFICA A LA EMPRESA ADJUDICADA, QUE EL CONTRATO SE FIRMARÁ DENTRO DE LOS 15 DÍAS NATURALES SIGUIENTES A PARTIR DE ESTA FECHA, EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS, SITO EN LA CALLE DURANGO No. 291, 10° PISO, COL. ROMA, CP 06700, MÉXICO, D.F., LO ANTERIOR DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 46 DE LA LAASSP. -----

**DIVISION DE CONTRA**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS  
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS  
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA  
PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. AA-019GYR019-N39-2013  
AL AMPARO DEL ARTÍCULO 42 DE LA LAASSP

000085

CIERRE DEL ACTA

NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR TERMINADO ESTE PROCEDIMIENTO A LAS ONCE HORAS CON QUINCE MINUTOS DEL DÍA DE SU FECHA DE INICIO, PROCEDIENDO AL CIERRE DE LA PRESENTE ACTA DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. **AA-019GYR019-N39-2013** POR LO QUE LA RUBRICAN AL MARGEN Y FIRMAN AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES PROCEDENTES, TODOS LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE ACTO, EN TODAS Y CADA UNA DE LAS HOJAS QUE INTEGRAN EL ACTA, MISMA DE LA QUE SE LES ENTREGA COPIA.

POR LA PERSONA MORAL:

EMPRESA	NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE
ZAC PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA, S.A. DE C.V.	 GUSTAVO VILLEGAS GARCÍA

POR EL IMSS:

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA	 MANUEL CAVAZOS MELO
REPRESENTANTE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA.	 JOSÉ DE JESÚS NOYOLA FUENTES
RESPRESENTANTE DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	NO ASISTIÓ

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES  
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°  
**P350221**

ADJUDICACIÓN DIRECTA  
AA-019GYR019-N39-2013

## **ANEXO 4 (CUATRO)**

**“FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE  
CONTRATO”**

**ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **02** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

## FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE OTORGÓ EL GOBIERNO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 5° Y 6° DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA POR LA SUMA DE: (ANOTAR EL IMPORTE QUE PROCEDA DEPENDIENDO DEL PORCENTAJE AL CONTRATO SIN INCLUIR EL IVA.)----

ANTE: EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, PARA GARANTIZAR POR (nombre o denominación social de la empresa), CON DOMICILIO EN (domicilio de la empresa), EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, DERIVADAS DEL CONTRATO DE (especificar que tipo de contrato, si es de adquisición, prestación de servicio, etc) NÚMERO (número de contrato) DE FECHA (fecha de suscripción), QUE SE ADJUDICÓ A DICHA EMPRESA CON MOTIVO DEL (especificar el procedimiento de contratación que se llevó a cabo, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas, adjudicación directa, y en su caso, el número de ésta), RELATIVO A (objeto del contrato); LA PRESENTE FIANZA, TENDRÁ UNA VIGENCIA DE (se deberá insertar el lapso de vigencia que se haya establecido en el contrato), CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES Y HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE SE OBLIGA A PAGAR AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO, ASÍ MISMO, LA PRESENTE GARANTÍA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE CONSIENDE: A) QUE LA PRESENTE FIANZA SE OTORGA DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO ARRIBA INDICADO; B) QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (proveedor, prestador de servicio, etc.), A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, EL INSTITUTO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIÓN DE LA MISMA DENTRO DEL PERIODO DE VIGENCIA ESTABLECIDO EN EL MISMO, E INCLUSO, DENTRO DEL PLAZO DE DIEZ MESES, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE CONCLUYA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, O BIEN, A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE EL INSTITUTO NOTIFIQUE POR ESCRITO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.), LA RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO; C) QUE PAGARÁ AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO; D) QUE LA FIANZA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; E) QUE DA SU CONSENTIMIENTO AL INSTITUTO EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 119 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE AFIANZAN; F) QUE SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA; G) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), ADMITE EXPRESAMENTE SOMETERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 93 Y/O 94 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS EN VIGOR O, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTE. FIN DE TEXTO.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS